



Rezeptfreie Lösung für den Vertriebsserfolg

Ein Reporting-System für die Zukunft – Übersichtlich und effizient

Boehringer Ingelheim, 1885 als chemische Fabrik in Nieder-Ingelheim am Rhein gegründet, zählt sie heute zu den weltweit führenden Anbietern von Medikamenten und biopharmazeutischen Präparaten. Mehr als 47.700 Mitarbeiter entwickeln, produzieren und vertreiben die Produkte des Pharmaunternehmens weltweit.

Dass im hart umkämpften Pharmamarkt dem Vertrieb eine entscheidende Rolle für den Unternehmenserfolg zukommt, liegt auf der Hand. Um den Vertrieb erfolgreich zu steuern, benötigt das Unternehmen ein zuverlässiges, konsistentes und aktuelles Berichtswesen, das auch den gewachsenen Ansprüchen an Mobilität Rechnung trägt.

Auf diese Anforderungen war das bisherige Reporting-System von Boehringer Ingelheim 2013 nur zum Teil eingestellt. Der Grund dafür lag in der hohen Anzahl an Berichten, die sich nur mit viel Handarbeit konsistent halten ließen. Auch konnte ein wichtiges Steuerungsinstrument, der „Pulse Check“, nur zeitverzögert von einem externen Dienstleister geliefert werden. So war klar, dass ein neues Reporting-Zeitalter beim Pharmaunternehmen Einzug halten sollte.

Lars Trautmann, Head of Data Science & Strategy, wurde mit der Neustrukturierung des Reportings im Vertrieb beauftragt.

Aufgabe des MSE-Teams ist die Beobachtung und Analyse des Marktes für pharmazeutische Produkte, die beratende Unterstützung des Vertriebs ebenso wie die Bereitstellung eines automatisierten Berichtswesens auf der Basis einer Standard BI- (Business Intelligence) Plattform.



Die Herausforderung

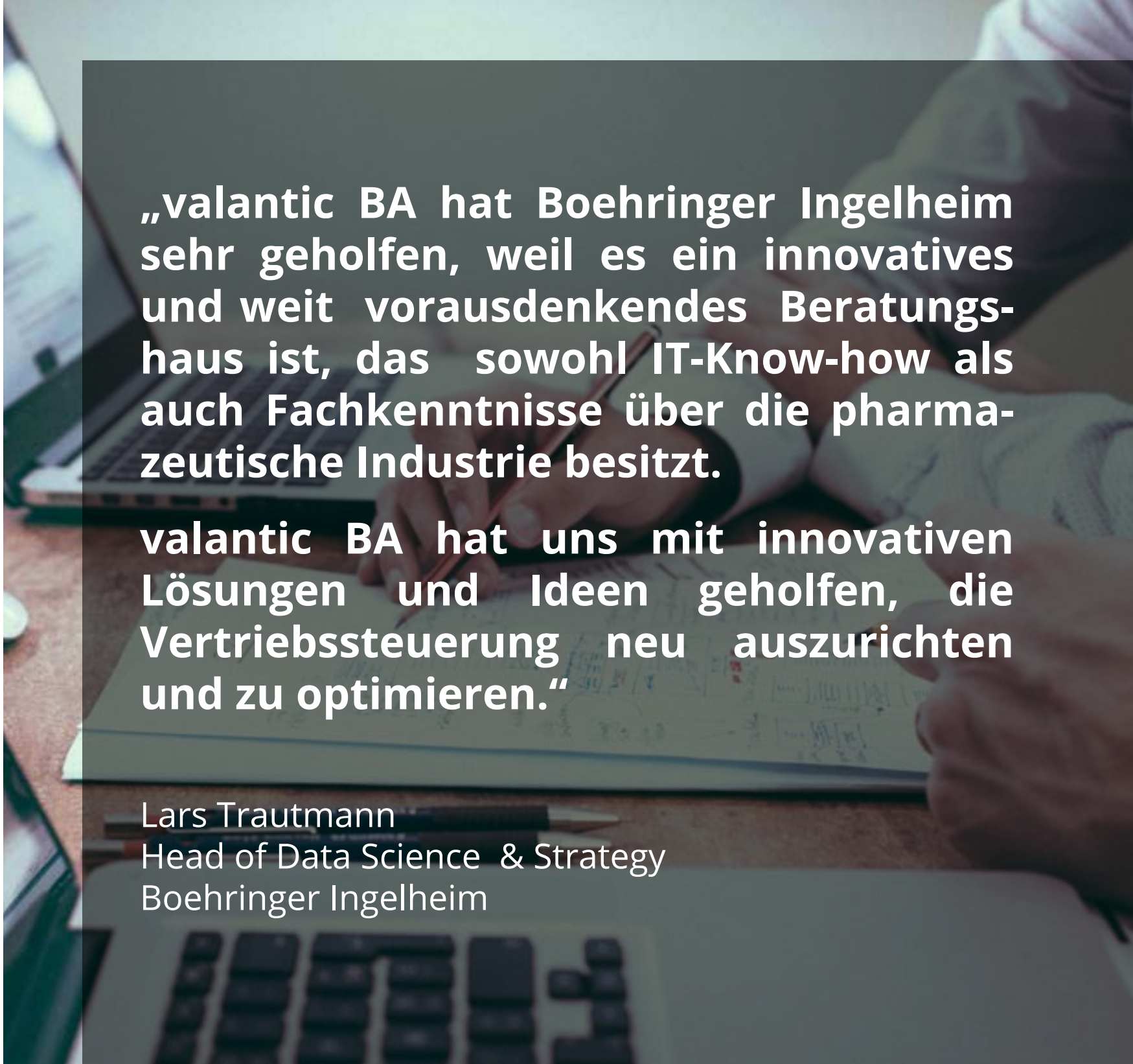
Das Vertriebsreporting bei Boehringer Ingelheim war den wachsenden Anforderungen des Unternehmens nicht mehr gewachsen. Der Weg von der Datenextraktion bis zum fertigen Bericht nahm mehrere Wochen in Anspruch und war anfällig für Fehler. Die Vertriebsleitung benötigte ein System, mit dessen Hilfe sie schneller auf den Markt reagieren und den Austausch von Wissen begünstigen kann.

Die Lösung

Zusammen mit valantic Business Analytics (valantic BA) hat Boehringer Ingelheim das Reporting-System inhaltlich komplett neu gestaltet, neue Berichte angelegt und das Design gemeinsam mit Dr. Rolf Hichert optimiert. Parallel hat das Team mit dem Einsatz von Cognos 10 eine neue technische Basis geschaffen, die nicht nur mobiles Arbeiten, sondern auch das Kommentieren von Reports mittels Kommentarfunktion erlaubt.

Das Ergebnis

Reports werden jetzt automatisch erstellt und sind zeitnah verfügbar. Damit verfügt der Außendienst über wertvolle Steuerungsinformationen, um Absatz und Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Die Kommentarfunktion verbessert den Wissensaustausch und hat ein kollaboratives Reporting geschaffen.

A background image for the quote section showing a person's hands writing on a document with a pen, with a laptop keyboard visible in the foreground. The image is dimmed to make the white text stand out.

„valantic BA hat Boehringer Ingelheim sehr geholfen, weil es ein innovatives und weit vorausdenkendes Beratungshaus ist, das sowohl IT-Know-how als auch Fachkenntnisse über die pharmazeutische Industrie besitzt.“

valantic BA hat uns mit innovativen Lösungen und Ideen geholfen, die Vertriebssteuerung neu auszurichten und zu optimieren.“

Lars Trautmann
Head of Data Science & Strategy
Boehringer Ingelheim



Bestandsaufnahme: Hoher Aufwand - eingeschränkte Flexibilität

Vor der Neukonzeption eines einheitlichen Berichtswesens war eine Bestandsaufnahme nötig, damit das Team die gestellte Aufgabe verifizieren und in die neue Reportingwelt übertragen konnte. Aus Sicht der Vertriebsleitung war das Verfahren zur Berichterstellung eine der größten Herausforderungen für eine agile Vertriebssteuerung. Der Weg von der Datenextraktion bis zum fertigen Bericht nahm mehrere Wochen in Anspruch: Die Daten für Berichte wurden aus dem Reporting-System extrahiert, an einen externen Dienstleister weitergeleitet und dort manuell zu PowerPoint-Präsentationen verarbeitet. Anschließend schickte der Dienstleister die fertigen Präsentationen an die Vertriebsleitung zurück. Diese Berichtshefte wurden dann den Vertriebsmitarbeitern in einem SharePoint Portal zur Verfügung gestellt, wobei für jedes Berichtsheft einzeln der Zugriff erteilt werden musste. Ein weiterer Wunsch für das neue Berichtswesen: den Wissenstransfer zwischen den Vertriebsmitarbeitern stärken. Bislang war ein Austausch nur persönlich und in Form von Kommentaren zu den PowerPoint-Präsentationen möglich. Zwar setzte das Unternehmen bislang die Reporting-Anwendungen IBM Cognos 7 und Cognos 8 ein, doch das Auslaufen des Supports machte eine Neuausrichtung notwendig.



Anforderungen an das neue Reporting-System – schnell verständlich und mobil

Mit der Umstellung auf ein neues Reporting-System entschloss sich das Team um Lars Trautmann, das Berichtswesen im Vertrieb neu aufzubauen. Nach der Bestandsaufnahme wurden die Anforderungen formuliert und Standards festgelegt. Besonders wichtig war dabei eine verständliche Informationsvermittlung. Auch sollten Berichte zukünftig mit Empfehlungen und Interpretationen verknüpft werden. Abweichungen und Auffälligkeiten in der Vertriebsleistung sollten schnell erkennbar sein, um zeitnah steuernd eingreifen zu können. Damit auch die Außendienstmitarbeiter jederzeit mit Informationen wie etwa den aktuellen Absatzzahlen versorgt sind, musste die neue Reporting-Lösung kompatibel mit Tablets sein. Außerdem wurden klare Konventionen zur Berichtsdarstellung festgelegt, um künftige Berichte visuell ähnlich aufzubereiten und damit leichter lesbar zu machen.

Dieses Projekt stellte hohe zeitliche und fachliche Anforderungen an Lars Trautmanns Team. Boehringer Ingelheim entschied sich daher, die Unterstützung des auf Big Data und Business Analytics spezialisierten Beratungshauses valantic Business Analytics GmbH (valantic BA) in Anspruch zu nehmen. Das Hamburger Unternehmen besitzt umfassende Erfahrungen mit Kunden aus der pharmazeutischen Industrie und konnte das Projekt von Anfang an optimal betreuen. valantic BA war einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren bei der Migration zur neuen Reporting-Plattform, entwickelte Schnittstellen, die das Reporting mit anderen Systemen wie dem Kundenmanagement (CRM)-System Veeva verknüpfen und war an der Entwicklung des neuen Reporting-Designs beteiligt. Das Beratungshaus unterstützte Boehringer Ingelheim dabei nicht nur auf technischer, sondern auch auf betriebswirtschaftlicher Seite. „Das Projekt war sehr komplex. Deshalb haben wir die BI-Spezialisten von valantic Business Analytics zur Beratung hinzugezogen. Die Mitarbeiter von valantic BA waren von der ersten Konzeption bis zum Abschluss des Projekts vor Ort und haben uns mit wertvollen Tipps und Lösungen unterstützt“, sagt Jörg Beez, Projektleiter und Business Analyst bei Boehringer Ingelheim.

Lösungswahl und Implementierung

Hand in Hand mit dem Team MSE begann valantic BA mit der Planungsphase für das gesamte Projekt. Bei der Wahl der neuen Reporting-Plattform fiel die Entscheidung auf IBM Cognos 10. Gute Erfahrungen mit den Vorgängerversionen gaben den Ausschlag dafür, bei der Reporting-Lösung weiter auf IBM zu setzen. Zeitgleich sollte auch das Kundenmanagement / CRM System eine neue Basis erhalten. Trotz der daraus resultierenden Komplexität entschloss sich das Team, das neue Reporting parallel auszurollen.

Der erste Schritt auf dem Weg zu einem neuen Berichtswesen war das Re-Design der Berichte. Diese sollten an Übersicht und Klarheit gewinnen. Deswegen hielt das Team dazu zusammen mit Dr. Rolf Hichert, Experte für Informationsdesign, einen Workshop ab. Auf Basis der dort gewonnenen Erkenntnissen und den Erfahrungen der vergangenen Jahre wurde ein Style Guide entwickelt, auf dessen Basis das neue Berichtswesen entstehen sollte.

Danach begann die etappenweise Einführung von Cognos 10 und Veeva für eine kleinere Außendienstorganisation. In mehreren Etappen erfolgte danach die Einführung für den restlichen Außendienst.

Ein wichtiger Punkt beim Neuaufbau war: Das Team baute das Reporting ausschließlich auf Basis der Standardfunktionen von Cognos 10 auf. So ließen sich der Support von Seiten der IBM sicherstellen und Kosten sparen. Während der Entwicklungsphase für das neue Reporting-Tool wurden zusätzliche Funktionen implementiert, um Berichte auf allen Vertriebs Ebenen kommentierbar zu machen. Damit schuf das Team eine entscheidende Grundlage zur Beschleunigung des Gedankenaustausches im Unternehmen; auffällige Zahlen in den Berichten lassen sich so sofort einschätzen, erklären oder hervorheben. Der Verantwortliche muss nicht erst den Kontakt zum Kollegen suchen, sondern hat Information und Einschätzung auf einen Blick. Im Mai 2014 starteten die neuen CRM- und Reporting-Systeme im Vertrieb. In diesem Zeitraum kümmerte sich das Projektteam um die Integration des Reporting-Tools in die Vertriebssteuerung und baute das Reporting sukzessive funktional aus.



„Zusammen mit den Beratern von valantic BA ist es uns gelungen, die Vertriebssteuerung auf ein neues Fundament zu stellen. Das neue Reporting-Tool auf Basis von IBM Cognos macht den Vertrieb effizienter, er kann Maßnahmen schneller umsetzen.

Das neue Berichtswesen macht Boehringer Ingelheim fit für die Zukunft und soll für die nächsten Jahre das Standard-Reporting-Tool für den Vertrieb bleiben.“

Lars Trautmann
Head of Data Science & Strategy
Boehringer Ingelheim

Ein Reporting-System für die Zukunft - Übersichtlich und effizient

Der Einsatz hat sich gelohnt: Das Team rund um Lars Trautmann und valantic BA erhielt viel positives Feedback vom Vertrieb. Gelobt wurden vor allem die hohe Transparenz und die Qualität der Berichte sowie die einfache Handhabung und die Übersichtlichkeit der neuen Anwendungen. Durch den entwickelten Style-Guide sind die Berichte nun leichter zu lesen, die wichtigsten Fakten sind sofort ersichtlich. Die Möglichkeit mobil zu arbeiten und Informationen schnell verfügbar zu haben, wurde von den Außendienstmitarbeitern positiv angenommen.

Berichte werden jetzt automatisch erstellt und innerhalb eines Tages an die Vertriebsmitarbeiter ausgegeben. Mit der Kommentarfunktion können die Kollegen im Außendienst zudem selbst Optimierungsmaßnahmen vorschlagen, einen Überblick über die Umsetzung und den aktuellen Status erhalten. Dieses kollaborative Reporting trägt entscheidend zur Kommunikation und zum Wissenstransfer im Unternehmen bei. „Mit Hilfe der neuen Reporting-Lösung sind unsere Vertriebsmitarbeiter auch unterwegs jederzeit mit wichtigen Informationen versorgt. Die Kommentarfunktion schafft eine neue Qualität des Reportings.“



Das kollaborative Reporting erlaubt den Mitarbeitern im Cognos System, ihre Berichte mit Anmerkungen zu versehen, eigene Vorschläge zur Steigerung der Vertriebsleistung zu machen und diese in einem eigenen Workflow ihren Vorgesetzten mit der Bitte um Freigabe weiterzuleiten“, sagt Lars Trautmann und fährt fort: „Zusammen mit den Beratern von valantic BA ist es uns gelungen, die Vertriebssteuerung auf ein neues Fundament zu stellen. Das neue Reporting-Tool auf Basis von IBM Cognos 10 macht den Vertrieb effizienter, er kann Maßnahmen schneller umsetzen. Das neue Berichtswesen macht Boehringer Ingelheim fit für die Zukunft und soll für die nächsten Jahre das Standard-Reporting-Tool für den Vertrieb bleiben.“

Über valantic

valantic Business Analytics GmbH (valantic BA) ist ein Geschäftsbereich der globalen valantic-Gruppe (www.valantic.com) und berät Unternehmen bei der Einführung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien. valantic BA ist Spezialist für Lösungen zur Unternehmenssteuerung, wie Business Analytics, Business Intelligence, Big Data Analytics, Financial Performance Management, Predictive Analytics, Cognitive Analytics, Incentive Compensation Management, Business Process Management, Data Warehousing und Datenintegration.

Seit über zwei Jahrzehnten begleitet das Unternehmen Kunden aus den Bereichen GKV, Handel, Pharma, Produktion, Banken- und Finanzdienstleister uvm. IT- und Fachspezialisten sorgen von mehreren Standorten aus für einen reibungslosen und persönlichen Service.

Die valantic-Gruppe gilt als federführend in der digitalen Transformation und zählt zu den führenden Digital Solutions-, Consulting- und Software-Gesellschaften mit über 1.000 Entwicklern und Beratern weltweit.

Sie wollen mehr erfahren?

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter:



www.valantic.com

oder sprechen Sie uns an!



info@ba.valantic.com



+49 40 22632480